



Iktatószám: /1999-1/2025/ALT

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Kelt: Szeged, 2025.06.01.


.....
Dr. Pappné Dr. Nagy Katalin
ügyvezető igazgató

Megfelelési
szempontból
rendben

JOGI SZEMPONTBÓL
RENDBEN.

Tartalomjegyzék

I.	SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
II.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
III.	FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK.....	3
IV.	SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	4
1.	Személyi hatálya	4
2.	Tárgyi hatálya.....	4
V.	PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	4
1.	A panasz bejelentésének módja és helyei.....	4
2.	Panaszkezelési határidők.....	4
3.	Panasz kezelésének folyamata.....	5
VI.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	5
VII.	MELLÉKLET	7

I. SZABÁLYZAT CÉLJA

A Szegedi Sport és Fürdők Kft. *(a továbbiakban: Társaság)* jelen Panaszkezelési szabályzatának *(a továbbiakban: Szabályzat)* célja, hogy a jogszabályoknak megfelelően biztosítsa a fogyasztói visszajelzéseket, valamint meghatározza a panaszkezelési elveket, a panaszkezelési folyamat leírását, a folyamatban részt vevő munkatársak feladatait.

Társaságunk célja olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén a tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóvá, kezelhetővé válnak. Továbbá a Társaság a panaszokat úgy köteles kezelni, hogy ezáltal – az adott körülmények figyelembevételével – lehetőség szerint elkerülje a fogyasztói jogviták kialakulását.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Társaság a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszok hatékony elintézése érdekében a Társaság a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A személyes adatok panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság saját adatvédelmi szabályzata és a hatályos adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével jár el. Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján megállapításra kerül, hogy a megkeresés a Panaszos személyes adatainak kezelésével kapcsolatos, vagy a Panaszos valamely személyes adata védelmével összefüggő jogának gyakorlására irányul, a megkeresés továbbításra kerül Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Jelen szabályzatot a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásai határozzák meg.

III. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Jelen Szabályzat az alábbi alapfogalmakat használja.

- a.) Panasz: panasznak minősül minden, a Társaság működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés. Nem minősül panasznak, ha a felhasználó a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, valamint, ha a kérése személyes adatainak Társaság általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

- b.) Felhasználó: minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő személy, aki a Társaság szolgáltatásait igénybe vette.
- c.) Panaszos: a panaszt előterjesztő felhasználó.

IV. SZABÁLYZAT HATÁLYA

1. SZEMÉLYI HATÁLYA

Jelen Szabályzatban foglaltak kiterjednek a Társaság mindazon munkatársaira, akik a panaszosoktól érkező panaszokat fogadják, és mindazon szervezeti egységekre, amelyek a panaszügyek kivizsgálásában, rendezésében eljárni illetékesek.

2. TÁRGYI HATÁLYA

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya a panaszos által a Társaság szolgáltatásaival összefüggésben, a jelen szabályzat hatálybalépését követően szóban vagy írásban tett panasz eljárási rendjére terjed ki.

V. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

1. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA ÉS HELYEI

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. A panasz előterjeszthető szóban vagy írásban.

A szóbeli panaszt helyben személyes közléssel lehet előterjeszteni.

Az írásbeli panasz elterjeszthető az egyes létesítményekbe kihelyezett vásárok könyvébe történő beírással, postai úton a Társaság címére, illetve elektronikus úton az info@szegedsport.hu e-mail címre küldött levélben.

2. PANASZKEZELÉSI HATÁRIDŐK

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal ki kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a szóbeli panasz nem orvosolható azonnal, akkor a panaszról az adott létesítményben erre felhatalmazott kolléga haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet (1. számú melléklet) felvenni. Személyesen tett szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát helyben át kell adni a panaszosnak, melyben jelezni kell, hogy írásbeli válasz kerül megküldésre a panaszkezelés szabályai szerint 30 napos határidő figyelembevételével.

Ha a panaszos szóbeli panasza jegyzőkönyvezésre került, a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit az írásbeli panasz szabályai szerint kezeli.

Az írásbeli panaszt a Társaság – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

3. PANASZ KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA

A szóbeli panasz azonnali kivizsgálására az adott létesítmény illetékes vezetője, illetve az általa felhatalmazott – munkakörében érintett – kolléga jogosult. Ha a panasszal kapcsolatos intézkedésre jogosult személy a panasz bejelentésének időpontjában nem elérhető, és a panaszos nem kívánja a panaszának írásba foglalását, akkor a panasz a vezető visszatérésekor kerül kivizsgálásra. A panasszal kapcsolatos kivizsgálásban nem vehet részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben érdemi módon részt vett.

A jelen Szabályzat 2. pontjában rögzítettek figyelembevételével, az egyes létesítményekbe kihelyezett vásárlók könyvébe, illetve jegyzőkönyvbe rögzített panasszal érintett létesítményvezetőnek, gyógyászati részlegvezetőnek, szervezeti egység vezetőnek – iktatva, a panaszra vonatkozó szakmai álláspontjával együtt – a panaszt és a panaszra vonatkozó szakmai álláspontját továbbítani kell a fogyasztóvédelmi referens irányába.

Ha a panasz a postai úton, vagy a központi e-mail címre érkezett, akkor azt a titkárságvezető – iktatást követően – továbbítja a fogyasztóvédelmi referens irányába. Ebben az esetben a fogyasztóvédelmi referens keresi meg az illetékes vezetőt, hogy fejtse ki szakmai álláspontját a panasszal kapcsolatban.

A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt erről értesíteni kell. Fő szabályként a panaszkezelés rendezésének formája a panasz formájával azonos módon történik. Ettől eltérően, a panaszos kérése alapján a panasz kivizsgálására vonatkozó válasz a panaszos által kért formában teljesítendő.

Az írásbeli panaszra hivatalos választ – a fogyasztóvédelmi referens által előkészített válasz alapján – az ügyvezető igazgató ad írásban, melyet a panaszos által megadott elérhetőségre kell eljuttatni. A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Társaság tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

Az írásbeli panaszokat az Iratkezelési és Irrattározási Szabályzatban meghatározott ideig kell megőrizni.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz kivizsgálása mellőzhető, de erről írásban tájékoztatni kell a panaszost a korábbi válasz megjelölésével. Szintén mellőzhető az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálása.

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a vásárlói panaszok kezeléséről szóló 22/2020. sz. igazgatói utasítás.

Jelen szabályzatot közzé kell tenni a Társaság honlapján.

Jelen Szabályzat 2025. június 1. napjával lép hatályba.

-
9. A Társaság nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tudomásul veszem, hogy jelen szóbeli panaszomat a Szegedi Sport és Fürdők Kft. a továbbiakban írásbeli panaszként kezeli, a 30 napos válaszadási határidő megtartásával.

panaszos aláírása

jegyzőkönyv felvevő aláírása